



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gobierno Electrónico y su relación con la Participación Ciudadana en la  
Municipalidad Provincial de Utcubamba-2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Mego Cervera, Danila (ORCID: 0000-0001-8147-8281)

**ASESOR:**

Mg. Vargas Llumpo, Jorge Favio (ORCID: 00000-0002-1624-512)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Dedico a mis padres y familia que fueron de gran apoyo emocional en todo momento para poder alcanzar cada logro en mi vida.

Mego Cervera, Danila

### **Agradecimiento**

A todos mis maestros, quienes con su paciencia y empeño supieron compartir sus enseñanzas y conocimientos cada día.

A todos mis compañeros y mi familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos decrecían.

La autora

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla nº 01: Relación entre Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana	22
Tabla nº 02: Prueba entre gobierno Electrónico y Participación Ciudadana	23
Tabla nº 03: Nivel de Participación Ciudadana	23
Tabla nº 04: Relación entre Gobierno Electrónico y Transacción	24
Tabla nº 05: Prueba de Correlación entre Gobierno Electrónico y Transacción	24
Tabla nº 06: Nivel de Aceptación del Gobierno Electrónico	25
Tabla nº 07: Relación entre Participación Ciudadana y las Organizaciones	25
Tabla nº 08: Correlación entre Participación Ciudadana y las Organizaciones	26

## **Resumen**

La presente investigación titulada. “Gobierno Electrónico y su relación con la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba-2020.” tuvo como objetivo general, Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2020, la metodología empleada para la investigación fue de tipo descriptivo - correlacional de diseño no experimental, porque se ejecutó sin la manipulación de las variables, por lo que se determinó una muestra de 241 personas, que se concluyó, que el coeficiente de correlación es del 0.218, teniendo una correlación positivamente baja, se demostró que si existe relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2020.

Por lo tanto, quedó demostrado que existe relación entre ambas variables, en relación a los objetivos específicos se concluyó que el nivel de participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2020, además en cuanto a la hipótesis se determinó, que mediante la prueba de Chi Cuadrado, se tuvo como resultado que el nivel de significancia es igual a 0.000 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por cumplir con  $0.00 < 0.05$ , donde se demuestra que existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2020

**Palabras claves:** Gobierno electrónico, información, transacción

## **Abstract**

The present investigation titled. "Electronic Government and its relationship with Citizen Participation in the Provincial Municipality of Utcubamba-2020." had as general objective, Determine the relationship that exists between electronic government and citizen participation in the Provincial Municipality of Utcubamba - 2020, the methodology used for the research was descriptive - correlational of non-experimental design, because it was executed without manipulation of the variables, for which a sample of 241 people was determined, which was concluded that the correlation coefficient is 0.218, having a positively low correlation, it was shown that if there is a relationship between electronic government and citizen participation in the Provincial Municipality of Utcubamba - 2020.

Therefore, it was demonstrated that there is a relationship between both variables, in relation to the specific objectives it was concluded that the level of citizen participation in the Provincial Municipality of Utcubamba - 2020, in addition to the hypothesis, it was determined that by means of the test of Chi Square, it was found that the level of significance is equal to 0.000, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, because it meets  $0.00 < 0.05$ , where it is shown that there is a significant relationship between electronic government and citizen participation in the Provincial Municipality of Utcubamba – 2020.

Keywords: Electronic government, information, transaction

## **I. INTRODUCCIÓN**

El gobierno electrónico, cumple una función muy importante para la ciudadanía, donde invita a todo ciudadano a participar en la toma de decisiones, cuyo fin social es contribuir con el desarrollo del país, brindando un buen servicio a los usuarios, donde se dejaría atrás todo tipo de procedimientos y manuales, que resultaba ser muy trabajoso y agotador (Criado y Gil, 2013).

Por otra parte, expertos en Gestión Pública, comparten la visión que el estado peruano debe iniciar el tránsito agresivo hacia su digitalización, lo que aterriza en poner en marcha el Gobierno Electrónico en el aparato público, cada vez más los ciudadanos exigen a sus autoridades, reacciones rápidas y eficientes a sus demandas y necesidades, los mecanismos democráticos de participación otorgan mayor poder al ciudadano de a pie, lo cual es fundamental para que los gobernantes atiendan las demandas, desarrollen y apliquen políticas públicas que resulten en la satisfacción de necesidades que incidan directamente en elevar la calidad de vida. (Fernández, 2015)

Ante esto, las ciudades requieren una nueva configuración, mediante la creación de un entorno ambiental sostenible, el uso de las Tics, y la innovación tecnológica, nos muestran variados ejemplos de ciudades inteligentes, que han usado las herramientas Tics hacia la implementación de un gobierno electrónico, cuyas primeras aplicaciones se han dirigido a la solución parsimoniosa tramitología (Lizardo, 2018).

Mencionado lo dicho anteriormente, el gobierno electrónico resulta ser la alternativa tecnológica que permite acortar distancias, hacia el alcance de un mejor nivel de calidad de vida de los ciudadanos, y de forma sostenible, se debe tener presente que, muchas ciudades se construyeron bajo conceptos urbanísticos obsoletos; algunas han colapsado, y en la mayoría sin planeamiento alguno, si bien el gobierno electrónico es un componente de la “ciudad Smart”, esta categoría una vez adquirida no es vitalicia ni permanente, implica el compromiso de un proceso cíclico de mejora continua, con un potencial ambicioso y una meta a largo plazo (Simón, 2018).



De tal forma, nuestro país no sale del problema que viene viviendo desde hace mucho tiempo, uno de ellos es la evasión tributaria, donde se muestra que el Perú pierde por lo menos 18,000 millones de dólares por evasión, por lo que a su vez las autoridades no muestran preocupación al realizar inversiones en el tema salud e infraestructuras, proyectos que resultarían útiles no solo para el desarrollo de las ciudades, sino que también generarían más recursos tributarios y la reducción de la pobreza. (Andina, 2017).

Es por ello que la Municipalidad Provincial de Utcubamba , no es indiferente a los objetivos que se quieren realizar por medio de las TICs, donde lo que se busca es adoptar nuevas formas de comunicación por medio de una herramienta eficaz , que contribuya en la participación de la ciudadanía en general, debido a la problemática mencionada anteriormente , nuestra investigación pregunta lo siguiente ¿De qué manera influirá la participación ciudadana en el Gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Utcubamba - 2020?.

Siguiendo con la justificación de estudio, este fue realizado a conveniencia, porque se necesitó conocer el estado en el cual se encontraba atravesando la Municipalidad Provincial de Utcubamba, en cuanto a la participación de la ciudadanía, hacia una mejora constante, a través de la implementación de las Tics, se resolverán problemas como evasión de impuestos a través de boletas electrónicas o digitales, esto ocurrirá con la llegada del gobierno electrónico, el cual permitirá una mejor interacción entre el gobierno y su gente.

Luego el estudio es de relevancia social, porque involucrará a la población en general, la cual será beneficiada con la implementación de las TICs, a través de métodos eficaces ante los problemas que ocurren hoy en día, donde a su vez se presenta como una alternativa de solución, que involucra directamente a la participación ciudadana, la cual cumple una función muy importante en la sociedad la cual es la principal clave de éxito.

Además, el estudio presenta implicancia práctica, porque primeramente se analizó las dificultades o problemas pertenecientes en el lugar de estudio, donde el investigador fue conociendo cada uno de estos procesos a medida que obtuvo más datos confiables para este estudio, además se contó con la participación ciudadana, donde se tuvo una visión más clara del problema.

Por último, el estudio es de utilidad metodológica, porque hubo la necesidad de recoger la información a través de encuestas tipo liker, que sirvió para encuestar a las personas involucrada en las labores sociales, cuya información fue de gran utilidad para obtener los resultados de las personas que están de acuerdo con el servicio electrónico, además esta información también sirvió para saber el nivel de participación que aportarían con el nuevo cambio en nuestra sociedad.

Por otro lado, tenemos como objetivo general, determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba - 2020.

Seguidamente se tuvo como objetivos específicos, determinar el nivel de participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2020, Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y los servicios de transacción en la Municipalidad provincial de Utcubamba- 2020, determinar el nivel de aceptación que tendrá el nuevo gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2020, determinar la relación que existe entre la participación ciudadana y las organizaciones en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Por otra parte, se tiene como hipótesis que:

H1: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2020

H0: No existe una relación significativa entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba – 2020

## II. MARCO TEÓRICO

La obtención de datos confiables en la actualidad, es de gran relevancia debido a que nos muestra una serie de resultados a los que pudieron llegar otros investigadores, mediante un trabajo arduo y constante.

Por lo cual, Muñoz (2019), en su tesis titulada, “Gobierno Abierto como mecanismo de participación ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito”, se tuvo como objetivo de estudio Analizar el índice de estándares de Gobierno Abierto en la participación ciudadana a través del uso tecnológico en el Distrito Metropolitano de Quito, la metodología empleada fue inductivo - deductivo, se contó con una población de 4 personas donde cada uno de ellos tiene un cargo en específico donde se obtuvo la información del estudio, por lo tanto se concluyó que, los gobiernos abiertos en conjunto con la participación ciudadana , necesitan la implementación de programas que aporten en el ámbito social para el desarrollo de la ciudad , por otro lado se hace mención que las escalas de valorización Tim Berners - Lee posee 2 estrellas.

Dentro del mismo marco, Pedraza (2019), en su tesis, “Análisis y diseño de estrategias para el fortalecimiento de los mecanismos y espacios de participación ciudadana que permitan la disminución del abstencionismo electoral en el municipio de Zarzal - Valle del Cauca [recurso electrónico]”. Se tuvo como objetivo de estudio, diseñar estrategias para la disminución del abstencionismo electoral en el Municipio de Zarzal Valle, la metodología empleada corresponde a una investigación descriptiva simple de enfoque cualitativo, se concluyó que, las personas jóvenes por lo general desconocen los temas políticos, por lo cual su participación está directamente influenciada por el socialismo.

Anteriormente, Torres (2018) en su tesis, “El uso de estrategias con recursos digitales de comunicación para el fomento de la práctica reflexiva: el caso de la formación de educadoras de párvulo”. Se tuvo como objetivo de estudio, diseñar estrategias de plataformas digitales de comunicación, la metodología empleada corresponde a Investigación descriptivo - exploratorio, para este estudio como población a lo focus group 1 y 2, para conocer las características de los supervisores, por lo tanto, se concluyó que, la comunicación constituye

necesariamente una visión educativa de constante dialogo entre profesores y alumnos, a su vez las redes sociales son una herramienta muy eficaz donde fue determinante para conocer el comportamiento del profesor hacia sus alumnos.

Hace algunos años atrás, Cargua (2016), en su tesis, “Propuesta de un sistema de participación ciudadana para articular a la ciudadanía con el GAD Parroquial rural de LLOA”, tuvo como objetivo de estudio, Determinar el grado de involucramiento de la población con las autoridades del GADPR respecto al desarrollo de la participación ciudadana, la metodología empleada fue inductivo – deductivo, se contó con una población de 194 habitantes , para este estudio, por lo tanto se concluyó que, la propuesta utilizada para este sistema se fundamentó usando parámetros técnicos que rigen a los Gobiernos Autónomos, los cuales se basan en una normativa contemplada en la Constitución de la República ecuatoriana, la cual está basada en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, la Ley Orgánica tiene estrechos vínculos con el Control Social, el COOTAD en su reglamento, establece criterios para un sistema de participación ciudadana.

Dentro del mismo marco, Puerta (2016), en su tesis, “Las TIC como herramienta para la transformación e innovación de la administración pública en Colombia estudio de caso: avances y retos de la implementación del gobierno electrónico en la ciudad de Pereira”. Se tuvo como objetivo de estudio, determinar los procesos del gobierno, la metodología empleada corresponde a una investigación descriptiva – explicativa, se concluyó que, la investigación permitió un mejor trabajo en conjunto de los datos obtenidos en la ciudad de Pereira, con la participación de la ciudadanía a través de las nuevas plataformas digitales, entre las cuales, se busca aun mejorar el tema salud y educación a través de su implementación.

Seguidamente como estudio realizado a nivel nacional se encontró los siguientes:

En el presente año, Layza (2020), en su tesis denominada, “Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019”, tuvo como objetivo de estudio, Determinar en qué medida y describir de qué manera el Gobierno Electrónico incide en la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019, el estudio fue de enfoque mixto – no experimental, se concluyó que el 88% de la población desconoce la función del gobierno electrónico en nuestra sociedad, mientras tanto lo que se requiere es desarrollar las herramientas tecnológicas Tics ante esta nueva era, que aporte y sirva para un rápido proceso ante cualquier actividad que se ejecute y más que todo sea eficaz.

Año atrás, Rosario (2019), en su tesis titulada, “Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2019, tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el Municipio del Distrito Nuevo Chimbote, 2019, el diseño empleado para el estudio fue descriptivo – correlacional, la población fue de 384 ciudadanos, el instrumento aplicado para el estudio fue el cuestionario, por último se concluyó que hay una relación existente entre las variables de gobierno electrónico y la participación ciudadana, teniendo un resultado de  $Rho=0.478$ , donde se hizo la verificación de la hipótesis mostrando un  $p<0.05$ , donde también se pudo determinar que el gobierno electrónico muestra un resultado regular con un 43.8%, donde también se mostró que la participación ciudadana llega a un resultado regular con una participación del 50% en el Municipio de Nuevo Chimbote, 2019.

Seguidamente el tesista, Ydrogo (2019), en su tesis cuyo título es, “Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque”, tuvo como objetivo de estudio, proponer un modelo de participación ciudadana en el marco de diseño de política de gobierno electrónico de la municipalidad provincial de Lambayeque 2018, el diseño de investigación aplicado para el estudio fue de enfoque mixto –proyectivo, se contó con una población de 650 servidores, teniendo como resultado que las personas desconocen de cómo usar los medios electrónicos y prefieren los procesos largos y

engorrosos, lo cual estos procesos involucran a cualquier tipo de actividad relacionada con el sector público, por lo cual se concluye que, el modelo de gestión del gobierno electrónico debe establecer políticas estratégicas, con la finalidad de mejorar constantemente este servicio entre la MPL y los usuarios que acceden a ella.

Anteriormente, Fernández (2018), en su tesis “Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018”, se tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca – 2018, la metodología empleada corresponde a un estudio descriptivo correlacional, se contó con una población de 67 personas, se concluyó que, la participación ciudadana en la Municipalidad distrital de Nueva Cajamarca – 2018; se encuentra con un porcentaje del 53,7%, así de una manera regular lo que presentaron un 38,8%; mientras que el 7,5% manifestaron que la participación ciudadana se encuentra en un grado alto .

Dentro del mismo marco, Marallano (2018), en su tesis denominada, “El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017”, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre el uso de gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, la metodología empleada corresponde a un enfoque cuantitativo no experimental transversal, se contó con una población de 130 dirigentes, se concluyó que, la correlación tuvo como resultado un  $R_h$  con respecto a las variables de 0.865, el cual obtuvo un nivel alto, de tal forma la significancia obtenida fue de 0,015, lo cual determina que existe un nivel de correlación nivel significativo de las variables .

Por otra parte, también se contó información de parte de artículos científicos confiables en los cuales menciona lo siguiente:

Por otra parte, algunos años atrás, Arias y Cevallos (2018), hace mención en la revista que, esta investigación responde a un estudio de aspecto cualitativo, debido a la importancia que tiene la participación ciudadana en los gobiernos locales, como nivel nacional, la metodología empleada fue de un enfoque socio-jurídico, en el cual se emprendió la investigación, a través de hallazgos bibliográficos de otros investigadores y documentaciones, es por ello que la norma política toma como relevante la constitución política, la cual es nombrada en la actualidad como una ley perteneciente a esta, donde la propuesta toma como una perspectiva útil los procesos realizados en los años 90 de participación ciudadana en el Estado de América Latina, donde se evidencio en aquel entonces que los retos que deberían afrontar como sociedad, son la educación a un nivel completamente básico, debido a que muchas personas del sector carecían de ello.

Anterior a ello, Rodríguez y Vera (2015), en el artículo científico, hace la mención de la situación en la que se encuentra nuestro gobierno actual debido, a la falta de acceso en tecnología, por lo que se requiere acelerar todo tipo de proceso trabajoso, por uno más simple y eficaz , lo cual se lograra a través de la implementación de las herramientas Tics en los gobiernos, lo cual producirá un cambio en el nivel social , económico y cultura, es por ello que el presente artículo plantea realizar un antes y un después de cómo ha ido evolucionando la historia a través de las tecnologías que se han ido incorporando .

Por otro lado, como nuestra primera variable gobierno electrónico tenemos que es el sistema de uso de una amplia variedad de TICs por parte de entes gubernamentales para proveer servicios a los administrados, el binomio gobierno electrónico y TICs genera las condiciones para ofrecer servicios públicos a los ciudadanos, que, en un contexto de sinergia, resulta en productos modernos, adaptados a las necesidades específicas, a bajo costo, universales, accesibles sobre todo transparentes (Sánchez, 2015).



De tal manera , el actuar de la administración pública en la actualidad es deficiente debido a que están sujetas a una serie de procesos de actividades simples, que por lo general resultan ser muy trabajoso, es por esto que a través de la implementación del gobierno electrónico se buscara reducir ese tiempo perdido, en realizar procedimientos que generen resultados eficaces y contribuyan con la reducción de contaminación a nivel general, donde se requerirá de la participación de la ciudadanía para hacer esto posible (Gonzalo, 2015, p.7).

Por lo tanto la gestión pública, resulta ser un proceso que cumple con todas las expectativas de los usuarios, por lo que generara un cambio y traerá modernización a base de cómo se manejen los estudios obtenidos, mediante un análisis de campo, de tal forma se busca brindar bienestar e igualdad de trato ante los nuevos cambios, la implementación de las Tics, no solo traerá beneficios a los usuarios si no que los tramites que se realizaban de forma manual dejara de ser un problema, por lo que estos procedimientos se manejaran incluso del confort del hogar. (Belleza, 2020, p.7).

#### Características del Gobierno Electrónico:

Las siguientes son las características más relevantes:

- Empleo intensivo de las TICs.
- Se ofrecen en formato digital, amigable e interactivo.
- Los servicios ofrecidos están estandarizados, y se accede a ellos a través de la web, de manera rápida, fácil y confiable.
- Enlaza al ciudadano con su gobierno, y lo alienta a ejercer su rol participativo.
- Permite informar, masiva y eficazmente, a los ciudadanos sobre decisiones que deberá emitir votando conscientemente.
- En su etapa más sofisticada, permite a los ciudadanos la participación directa en las decisiones sobre temas públicos de su interés, como debates, foros, asambleas, cabildos, referendos, y sufragio.
- Medio que garantiza la privacidad, quedando constancia del trámite realizado.

También tenemos como tercera dimensión a la interacción de Gobierno en las empresas G2B, donde el gobierno electrónico toma como parte de su iniciativa poder implementar la tecnología en su entorno con la finalidad de facilitar el dialogo entre la ciudadanía y lo que puede pretender el gobierno teniendo varios ejemplos entre ellos como es el caso de la SEACE o bien llamado el servicio de contrataciones, el cual permite una estrecha relación entre las empresas. (Paredes, 2020, p.2).

Seguidamente también tenemos como cuarta dimensión, el Gobierno a Ciudadano G2C relación de la institución del gobierno con las personas, con el objetivo de otorgar servicios de suministro o regulación públicos básicos, donde a su vez este tiene la labor de hacer el seguimiento de monitoreo y control a aquellos involucrados en la gestión pública de cada distrito, realizando una exhaustiva labor de fiscalización que originaría un cambio en lo particular. (Visurraga, 2014, p.4).

Por último, también tenemos la dimensión de Gobierno a Gobierno G2E, conocida como la relación entre organismos del estado, mediante convenios, para la contraprestación mutua de servicios especializados. (Aguilar, 2016, p.3)

Entre estos también tenemos a las fases y dimensiones del gobierno electrónico los cuales son los siguientes:

Como primera dimensión tenemos la presencia del gobierno electrónico, la cual está dado por toda información de suma relevancia, por parte de las organizaciones locales tanto como regionales, donde se requiere un constante uso de internet para poder mantener la información en circulación para la ciudadanía, información de carácter social mediante y de interés de todo el público en general (Fernández, 2018, p.26).

Como segunda dimensión tenemos a la interacción del gobierno electrónico, es conocido como un espacio en el cual las personas interactúan, con el fin de poder lograr un acuerdo entre sí, a través de las nuevas herramientas tecnológicas, ya sea que estas se den a través de los portales digitales como páginas web haciendo el uso de la tecnología. La interacción cuyo concepto nace del gobierno electrónico que permite interactuar entre el resto de la población, almacenando

la información o el recurso que necesita conocer, se puede realizar por muchos métodos como redes sociales, webs interactivas (Loayza y Ochoa, 2017, p.5).

También tenemos como tercera dimensión a la transacción del gobierno electrónico este mecanismo es creado con la finalidad de poder realizarse transacciones a través de una plataforma virtual como es el caso de los servicios de administración tributaria SAT de las municipalidades, también tenemos a la superintendencia de las Aduanas, es ello que estos factores servirán como ayuda al gobierno electrónico de cada ciudad lo cual evitaría todo tipo de proceso engorroso y complejo. (Callata, 2018).

Como ultima dimensión tenemos a la transformación del gobierno electrónico a través de la nueva forma de operar en las entidades, lo que se busca es establecer objetivos donde el gobierno electrónico, sea indispensable para los usuarios, lo cual originaría un cambio de vida de las personas con la implementación de las Tics. (Chacón, 2019, p.4).

También tenemos como tercera dimensión a la interacción de Gobierno en las empresas G2B, donde el gobierno electrónico toma como parte de su iniciativa poder implementar la tecnología en su entorno con la finalidad de facilitar el diálogo entre la ciudadanía y lo que puede pretender el gobierno teniendo varios ejemplos entre ellos como es el caso de la SEACE o bien llamado el servicio de contrataciones, el cual permite una estrecha relación entre las empresas. (Cruzado, 2016, p.3).

Entre los mencionados tipos de modelos del Gobierno electrónico tenemos, la interacción de Gobierno a Gobierno G2C relación de la institución del gobierno con las personas, con el objetivo de otorgar servicios de suministro o regulación públicos básicos, donde a su vez este tiene la labor de hacer el seguimiento de monitoreo y control a aquellos involucrados en la gestión pública de cada distrito, realizando una exhaustiva labor de fiscalización que originaría un cambio en lo particular. (Reynoso, 2018, p.18).

Seguidamente también tenemos a la Interacción de Gobierno al empleado G2E, conocido como la relación entre organismos del estado, mediante convenios, para la contraprestación mutua de servicios especializados. (Espinoza, 2017,

p.17).

Por otro lado, como nuestra segunda variable tenemos a la participación ciudadana la cual se define como el conjunto de los sistemas, la cual está organizada por un grupo de personas que pueden intervenir en las decisiones respectivas, en el ámbito social buscando una mejor manera de aportar ideas, para el beneficio de la comunidad, por lo general la participación ciudadana, puede intervenir tanto a nivel local como regional, volviéndose así un espacio de dialogo entre bandos con la finalidad de poder llegar a un acuerdo entre sí (Hernández, 2016).

Las dimensiones de la participación ciudadana están conformadas por las siguientes:

Entre las dimensiones tenemos al grado de participación conformado por un grupo de personas, donde están encargadas de nombrar la participación de las personas mediante un acuerdo u cambio de ideas de una forma concreta. (Ignacio y Cosme, 2018, p.22)

Seguidamente tenemos como segunda dimensión accesibilidad, se pretende otorgar facilidades a las personas a una comprensible información de lo que representa a participación ciudadana y la labor que en conjunto pueden llegar a cumplir, ya sea a través de comités. (Soto, 2017, p.23).

También tenemos como tercera dimensión la transparencia, se busca que toda información proporcionada hacia las personas sea confiable y de buen juicio, en otras palabras, sea legitima, ya que por estas condiciones tiene que ser una información de acceso hacia toda persona interesada, donde no tengan ningún problema al acceder a la información. (Salazar Castillo, 2020)

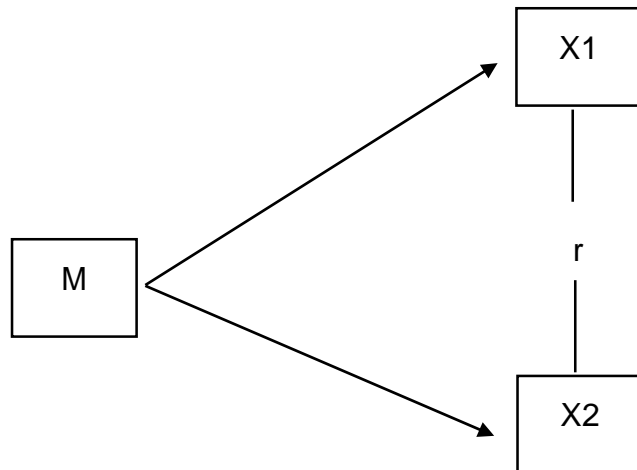
Además, como tercera dimensión también tenemos a la inclusión, esta nos habla de incluir a toda persona sin distinción, para que puedan cumplir una labor muy importante dentro de la sociedad, dejando atrás los prejuicios que se manejan en la actualidad hacia cualquier persona ya sea por su género o raza. (Urquiza, 2019, p.21)

Finalmente tenemos el dialogo mutuo, este estará dado a través de acuerdo sin llegar a extremos, por lo cual lo que se necesita es estar en constante comunicación tanto autoridades como con la población, saber y conocer sus necesidades y como contribuir en la población. (Baylón Patiño, 2017, p.23)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada es no experimental – correlacional de tipo descriptivo, debido a que se nombrara las cualidades del objeto de estudio (Rojas, 2011, p.33).



M = Muestra

X1 = Gobierno electrónico

X2 = participación ciudadana

r = relación entre gobierno electrónico y participación ciudadana

### **3.2. Variables y operacionalización**

- **Definición Conceptual**

- **Gobierno electrónico**

Es el sistema de uso de una amplia variedad de TICs por parte de entes gubernamentales para proveer servicios a los administrados, el binomio gobierno electrónico y TICs genera las condiciones para ofrecer servicios públicos a los ciudadanos, que, en un contexto de sinergia, resulta en productos modernos. (Sánchez, 2015, p.21).

- **Participación ciudadana**

Es el derecho que tiene el individuo de poder opinar, ante problemas que vengán ocurriendo a nivel social, debido a ello se busca aportar ideas que beneficien a la población, a través de estas políticas se busca el desarrollo, con la implementación de proyectos como educación y salud. (Díaz, 2019, p.23)

- **Definición Operacional**

El gobierno electrónico se mide a través de sus dimensiones: presencia, interacción, transacción y transformación la participación ciudadana es interactuar con las decisiones de la gestión pública, para mejorar los servicios que se brinda a la población, ayudando a identificar problemas para dar una pronta solución.

- **Dimensiones**

Las dimensiones de la variable gobierno electrónico está definida por presencia, interacción, transacción y transformación.

Las dimensiones de la variable participación están definidas por: participación ciudadana, accesibilidad, espacio públicos y sociales, participación de las organizaciones.

- **Indicadores**

Como indicadores de nuestra primera variable gobierno electrónico tenemos: buscador online, plano municipal, mapa web, servicio móvil, call center municipal, carpeta ciudadana, tramites online, carpeta ciudadana, transacciones en red.

Como indicadores de nuestra segunda variable participación ciudadana tenemos: manipulación, terapia, información útil, seguridad ciudadana, organizaciones sociales, organizaciones vecinales, sociedad civil.

- **Escala**

Como escala de medición será ordinal



### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **- Población**

Es conocida como el conjunto total que pertenece a un grupo ya sea de, personas u objetos, según la investigación (Rojas, 2011).

Nuestra población para este estudio fue de 644 personas.

#### **- Muestra**

De tal manera, la muestra es conocida como un número representativo, conformado por un sub-grupo de la población, en otras palabras, una porción de ella, donde se llegaría a estimar una cantidad, de la cual se empezará a realizar el estudio enfocándose solo en aquel subgrupo (Rojas, 2011, p.56).

Por lo tanto, la muestra empleada para este estudio será de 241 personas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **- Encuesta**

Conocido como un instrumento que servirá para obtener toda la información obtenida en campo, cuyo proceso de almacenamiento será aplicado directamente hacia la población (Escoffet, 2016, p.6).

Para almacenar la información de las variables gobierno electrónico y participación ciudadana, se utilizó la encuesta, tipo cuestionario.

## **- Instrumento**

Es nombrada como un conjunto de procesos, que describen ciertas técnicas, donde a su vez cuya escala de medición puede referirse a un valor numérico por lo general. (Soriano, 2017, p.21).

Durante el desarrollo de la investigación para las dos variables gobierno electrónico y participación ciudadana se puso en práctica la técnica de la entrevista y se aplicó el instrumento de recolección de datos cuestionario, el mismo que fue redactado teniendo en cuenta sus dimensiones: Gobierno electrónico: presencia, interacción, transacción y transformación; mientras que para la variable participación ciudadana se tuvo en consideración las dimensiones: grado de participación ciudadana, accesibilidad, espacios públicos sociales, participación de las organizaciones y mecanismos.

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar el estudio de la presente investigación, se tuvo que contar con una serie de procesos previos, para poder acceder a la información del número de personas a las cuales se le aplicara la encuesta, entre estos procesos previos obtuvimos, el formato de solicitud por parte de la universidad César Vallejo, hacia la Municipalidad Provincial de Utcubamba, otorgando un permiso para poder acceder a la información de las personas encuestadas para la investigación, el formato cual podemos observar en el anexo 01, seguidamente también se contó con el instrumento de recolección de datos y el instrumento de validación, representados en los anexos 02 y anexo 03, después de realizar el proceso de recolección de datos en campo, se comenzó a vaciar la información en el programa SPSS, en donde se obtendrá los resultados correspondientes a la escala de medición de cada uno de los encuestados, donde este me determinara si acepta o rechaza la hipótesis nula.

### **3.6. Métodos de Análisis de Datos.**

Teniendo los datos de campo se procederá a trasladar los datos al programa estadístico SPSS, donde se tendrá la información de cada grupo de encuestados, de acuerdo a su respuesta en el cuestionario, la cual estará representada por gráficos estadísticos, cada uno de ellos con su interpretación propia la cual me indicará el resultado de mi estudio.

### **3.5. Aspectos Éticos**

En lo que respectan los aspectos éticos este estará dado por 4 fases en donde se encuentra los aspectos de beneficencia, mal eficiencia, autonomía y justicia los cuales dicen lo siguiente:

Según el aspecto de beneficencia, ayudara a ser más consientes en promover buenas iniciativas en el aspecto académico, fomentando una cultura innovadora con el fin de poder desarrollar nuestras habilidades en la investigación.

En el aspecto de no maleficencia, nos habla que no se manipulara información perteneciente a otros autores donde a su vez se use para beneficio propio del investigador

En autonomía todos los trabajos realizados o extraídos de alguna fuente, serán documentados o redactados, donde a su vez deberán ser parafraseados con la finalidad de que el programa turnitin no registre el índice de plagio al momento de evaluar el porcentaje de copia requerido.

En el aspecto de justicia nos hace mención la función que cumplirá cada jurado respecto a la tesis sustentada donde se aprobará por unanimidad si en caso se apruebe la tesis.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 01: Primer objetivo, relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana**

Gobierno electrónico		Participación ciudadana				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>Malo</b>	<b>Recuento</b>	13	0	0	0	13
	<b>% del total</b>	5,4%	0,0%	0,0%	0	5,4%
<b>Regular</b>	<b>Recuento</b>	12	60	12	12	96
	<b>% del total</b>	5,0%	24,9%	5,0%	5,0%	39,8%
<b>Bueno</b>	<b>Recuento</b>	0	24	96	12	132
	<b>% del total</b>	0,0%	10,0%	39,8%	5,0%	54,8%
	<b>Recuento</b>	12	84	108	37	241
	<b>% del total</b>	5,0%	34,9%	44,8%	15,4%	100,0%

En la tabla n°01, se observa que 13 personas presentan tener un nivel malo de gobierno electrónico, el total de 13 presentan tener un nivel malo de participación ciudadana, mientras de las 96 personas que presentan un nivel regular de gobierno electrónico la mayor cantidad 60, presentan tener un nivel de participación ciudadana regular, mientras de las 132 personas que presentan tener un nivel de gobierno electrónico bueno, la mayor cantidad 96 presentar un nivel de participación ciudadana bueno.

**Tabla 02: Prueba entre gobierno electrónico y participación ciudadana**

	Rho de Spearman	Participación ciudadana
	Coeficiente de correlación	,218**
Gobierno electrónico	Sig. (bilateral)	,001
	N	241

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo tanto, según podemos observar la Tabla n°02, se determinó que la correlación es de (0,218), entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana, que presentar ser una correlación positiva baja, por lo que el p-valor (0,000), es mucho menor a 0,01, esta investigación rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa.

**Tabla 03: Segundo objetivo, nivel de participación ciudadana**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	5,0
Regular	84	34,9
Bueno	108	44,8
Muy bueno	37	15,4
Total	241	100,0

En la Tabla 03 se muestra, que del 5.00% (12) de los encuestados muestran que el nivel de participación ciudadana es malo, mientras que del 34.9% (84) de los encuestados muestran un nivel regular de participación ciudadana, además solo un 44.8% (108) de los encuestados muestran un nivel de participación ciudadana bueno, por último, solo un 15.4% (37) de los encuestados muestran un nivel de participación ciudadana muy bueno.

**Tabla 04: Tercer objetivo, relación entre el gobierno electrónico y transacción**

Gobierno electrónico		Servicios de Transacción				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
<b>Malo</b>	<b>Recuento</b>	0	13	0	0	13
	<b>% del total</b>	0,0%	5,4%	0,0%	0,0%	5,4%
<b>Regular</b>	<b>Recuento</b>	24	60	0	12	96
	<b>% del total</b>	10,0%	24,9%	0,0%	5,0%	39,8%
<b>Bueno</b>	<b>Recuento</b>	0	24	84	24	132
	<b>% del total</b>	0,0%	10,0%	34,9%	10,0%	54,8%
	<b>Recuento</b>	24	97	84	36	241
	<b>% del total</b>	10,0%	40,2%	34,9%	14,9%	100,0%

En la tabla n°04, se observa que del total de 13 personas presentan niveles malos de gobierno electrónico, el total de 13 presentan tener un nivel malo en cuanto a los servicios de transacción, mientras de las 96 personas que presentan un nivel regular de gobierno electrónico la mayor cantidad 60, presentan niveles malos de servicios de transacción, mientras de las 132 personas que presentan tener un nivel de gobierno electrónico bueno, la mayor cantidad 97 presentar un nivel de bueno de servicios de transacción.

**Tabla 05: Prueba de correlación entre gobierno electrónico y transacción**

Rho de Spearman		Transacción
<b>Gobierno electrónico</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,611**
	<b>Sig. (bilateral)</b>	,000
	<b>N</b>	241

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo tanto, según podemos observar la Tabla n°05, se determinó que la correlación es de (0,611), entre el gobierno electrónico y los servicios de transacción, por lo que presentar ser una correlación positiva moderada, por lo que el p-valor (0,000), es mucho menor a 0,01, por lo que esta investigación rechaza la hipótesis nula y aceptación la hipótesis alternativa.

**Tabla 06: Cuarto objetivo, nivel de aceptación del gobierno electrónico**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Malo</b>	13	5,4
<b>Regular</b>	96	39,8
<b>Bueno</b>	132	54,8
<b>Total</b>	241	100,0

En la Tabla 06 se muestra, que del 5.4% (13) de los encuestados muestran que el nivel de aceptación del gobierno electrónico es malo, mientras que del 39.80% (96) de los encuestados muestran que el nivel de aceptación del gobierno electrónico es regular, además solo un 54.8% (132) de los encuestados muestran que el nivel de aceptación del gobierno electrónico es bueno.

**Tabla 07: Quinto objetivo, relación entre participación ciudadana y las organizaciones**

Participación ciudadana		Organizaciones					Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
<b>Malo</b>	<b>Recuento</b>	12	0	0	0	0	12
	<b>% del total</b>	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%
<b>Regular</b>	<b>Recuento</b>	36	36	12	0	0	84
	<b>% del total</b>	14,9%	14,9%	5,0%	0,0%	0,0%	34,9%
<b>Bueno</b>	<b>Recuento</b>	24	24	36	24	0	108
	<b>% del total</b>	10,0%	10,0%	14,9%	10,0%	0,0%	44,8%
<b>Muy bueno</b>	<b>Recuento</b>	0	0	0	24	13	37
	<b>% del total</b>	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	5,4%	15,4%
	<b>Recuento</b>	72	60	48	48	13	241
	<b>% del total</b>	29,9%	24,9%	19,9%	19,9%	5,4%	100,0%

En la tabla n°07, se observa que del total, 12 personas presentan niveles malos de participación ciudadana, mientras 12 personas presentan un nivel malo, en cuanto a organizaciones, mientras de las 84 personas presentan un nivel regular de participación ciudadana, la mayor cantidad de 36, presentan un nivel malo y regular de organización, mientras de las 108 personas que presentan tener un nivel de participación ciudadana bueno, la mayor cantidad 35 presentar un nivel bueno en cuanto a organizaciones, por ultimo de las 37 personas que presentan tener un



nivel de participación ciudadana muy bueno, la mayor cantidad, que fue de 72 presentan un nivel de organizaciones muy bueno.

**Tabla 08: Correlación entre participación ciudadana y las organizaciones**

Rho de Spearman		Organizaciones
Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,678**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	241

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo tanto, según podemos observar la Tabla n°08, se determinó que la correlación es de (0,678), entre la participación ciudadana y las organizaciones, por lo que presenta una correlación positiva moderada, por lo que el p-valor (0,000), es mucho menor a 0,01, por lo que esta investigación rechaza la hipótesis nula y aceptación la hipótesis alternativa.

## V. DISCUSIÓN

En relación a los datos obtenidos, por el investigador (Layza, 2020, p.23), la tesis nombrada, "Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019, la metodología empleada para este estudio es de relevancia significativa, ya que se aplicó los instrumentos respectivos a cierto número de personas, con esto se concluyó que el 88% de la población desconoce la función del gobierno electrónico en nuestra sociedad, mientras tanto lo que se requiere es desarrollar las herramientas tecnológicas Tics ante esta nueva era, que aporte y sirva para un rápido proceso ante cualquier actividad que se ejecute y más que todo sea eficaz, haciendo la comparación con los datos obtenidos podríamos concluir que los gráficos que representar el número de encuestados de acuerdo a una muestra dada, son eficientes solo si los niveles de confiabilidad son aceptables por el investigador.

De acuerdo a los resultados establecidos para la tabla n°07, se pudo mostrar con detalle cada grafica perteneciente a un procesamiento estadístico, por el programa SPSS, indicando el número de personas que por lo general es la muestra empleada en el estudio, que fue 241 personas, visualizada en la tabla de frecuencia, se puede corroborar esta información, por lo cual resulta ser aceptable debido al grado de confiabilidad que se tuvo antes de aplicar las encuesta, por lo tanto, se determinó, que un total de 24 personas con un 9.96%, manifiestan que nunca se aplicaron controles de seguridad en el municipio, debido a que no fue necesario, porque no se registraron actos de vandalismo que pueda generar un descuido en las carpetas de los ciudadanos, seguidamente un total de 73 con un 30.29% manifestaron que casi nunca suelen aplicarse estos controles de seguridad en caso de que pueda presentarse algún inconveniente, además un total de 60 personas con un 24.90% manifestaron que los controles de seguridad del municipio solamente suelen aplicarse en ciertas ocasiones, debido a algún factor de fuerza mayor, además un total de 36 personas con un 14.90% manifiestan que casi siempre suelen aplicarse controles de seguridad en las carpetas ciudadanas , por último solo un total de 48 personas con un 19.90% manifestaron que siempre se suelen aplicar controles de seguridad en la municipalidad, por lo que podemos corroborar de los resultados es que el estudio

son confiables y a la vez muestra una gran relevancia debido a la forma en la que se procesó la información obteniendo el porcentaje de opinión de cada persona encuestada.

En relación a los datos obtenidos, por el investigador (Rosario, 2019, p.24), la tesis nombrada, "Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2019", la metodología empleada para obtener los resultados fue a través de la encuesta, donde una de las fortalezas de la investigación es haber obtenido un grado de confiabilidad aceptable aplicando el alfa de Crombach, utilizando una muestra piloto, por lo tanto se concluyó que hay una relación existente entre las variables de gobierno electrónico y la participación ciudadana, teniendo un resultado de  $Rho=0.478$ , donde se hizo la verificación de la hipótesis mostrando un  $p<0.05$ , donde también se pudo determinar que el gobierno electrónico muestra un resultado regular con un 43.8%, por lo tanto estos resultados fueron corroborados viendo que el valor obtenido en la investigación es de gran importancia, podemos apreciar que se está aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula teniendo un valor significativo de 0.000 estando por debajo de 0.05, por lo tanto concuerda con los resultados debido a que se comprobó la hipótesis planteada por el investigador.

De acuerdo a los resultados establecidos para la tabla n°12, muestra la importancia del procesamiento de las encuestas en el programa SPSS, donde se corrobora esta información, por lo cual resulta ser aceptable debido al grado de confiabilidad que se tuvo antes de aplicar las encuestas, por lo tanto se determinó, que un total de 73 personas con un 30.29% afirmaron, que por lo general la participación ciudadana no influye directamente en los cambios digitales de este gobierno, mientras un total de 24 personas con un 9.96% afirman que casi nunca se logra apreciar que la participación ciudadana sea tan influyente en el gobierno ante las necesidades de la población, por lo cual se requiere facilidades en los procesos que conlleve una mejoría constante, seguidamente un total de 36 personas con un 14.94% afirma que solo algunas veces influyo en cierta toma de decisiones, por otro lado, un total de 84 personas con un 35.85% afirma que casi siempre la participación ciudadana logra influir en el gobierno debido a intereses más que todo políticos y que responden a una necesidad, por último solo un de 24 personas con un 9.96%

manifestó que la participación ciudadana siempre logra influir en el gobierno por lo cual se han ido originando cambios, por lo tanto los resultados que se han podido evidenciar en esta tabla, responden más que todo a opiniones de personas del entorno, por lo cual estoy de acuerdo de la manera en la que se manejó la información con la finalidad de conocer si presentan mucho interés sobre una nueva era de gobierno digital, donde la participación ciudadana será uno de los principales influyentes en estos tiempos.

En relación a los datos obtenidos, por el investigador (Marallano, 2018, p.20), en su tesis nombrada, “El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017”, la metodología aplicada para el estudio fue de gran relevancia debido, a que una de sus fortalezas radica en el grado de confiabilidad que pudo presentar el instrumento de recolección de datos, por lo tanto se concluyó que la correlación tuvo como resultado un Rh con respecto a las variables de 0.865, el cual obtuvo un nivel alto, de tal forma la significancia obtenida fue de 0,015, lo cual determina que existe un nivel de correlación nivel significativo de las variables, esto podemos relacionarlos con los resultados de nuestra investigación debido a que el nivel de significancia no supera el 0.05, por lo tanto esta investigación rechaza también la hipótesis nula y acepta la alternativa.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **En esta investigación como objetivo general:**

Primero: En la Tabla 01 se determinó, que existe una correlación positivamente baja la cual fue de (0.218), entre gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad provincial Utcubamba por lo que el p-valor (0,000), es mucho menor a 0,01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa.

### **En los objetivos específicos:**

Segundo: En la Tabla 02 se determinó, que del 5.00% (12), de los encuestados muestran que el nivel de participación ciudadana es malo, mientras que del 34.9% (84), de los encuestados muestran un nivel regular de participación ciudadana, además solo un 44.8% (108), de los encuestados muestran un nivel de participación ciudadana bueno, por último, solo un 15.4% (37), de los encuestados muestran un nivel de participación ciudadana muy bueno.

Tercero: Además, en la Tabla n°05, se determinó que la correlación es de (0,611), entre el gobierno electrónico y los servicios de transacción, presenta ser una correlación positiva moderada, por lo que el p-valor (0,000), es mucho menor a 0,01, por lo que esta investigación rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa.

Cuarto: Seguidamente, en la Tabla 06 se determinó, que del 5.4% (13) de los encuestados muestran que el nivel de aceptación del gobierno electrónico es malo, mientras que del 39.80% (96) de los encuestados muestran que el nivel de aceptación del gobierno electrónico es regular, además solo un 54.8% (132) de los encuestados muestran que el nivel de aceptación del gobierno electrónico es bueno.

Quinto: Por último, en la Tabla n°08, se determinó que la correlación es de (0,678), entre la participación ciudadana y las organizaciones, por lo que presenta una correlación positiva moderada, por lo que el p-valor (0,000), es mucho menor a 0,01, por lo que esta investigación rechaza la hipótesis nula y aceptación la hipótesis alternativa.

## VI. RECOMENDACIONES

Por lo tanto, después de realizar para la discusión se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Utcubamba:

**Primero:** En la Tabla 01 se determinó, que existe una correlación positivamente baja de (0.218), entre gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad provincial Utcubamba, por lo que se recomienda aumentar los niveles de gobierno electrónico y participación ciudadana, a través de charlas y capacitaciones con el fin de promover el uso de las herramientas Tics.

**Segundo:** En la Tabla 02 se determinó que, del mayor número, que fue el 44.8% (108), de los encuestados muestran un nivel de participación ciudadana bueno, por lo tanto, se recomienda seguir manteniendo ese nivel de participación ciudadana a través de la implementación de talleres informativos.

**Tercero:** En la Tabla 05, se determinó que la correlación es de (0,611), entre el gobierno electrónico y los servicios de transacción, por lo que presentar ser una correlación positiva moderada, entre ambas, por lo tanto, se recomienda a las autoridades de la municipalidad provincial, mejorar los servicios de transacción ante cualquier operación ya sea de pago u otros en la municipalidad.

**Cuarto:** Seguidamente, en la Tabla 06 se determinó, que el mayor número fue un 54.8% (132) de los encuestados muestran que el nivel de aceptación del gobierno electrónico es bueno, por lo tanto, se recomienda, seguir mejorando el nivel de aceptación del gobierno electrónico, a través de nuevos implementos que faciliten el manejo por parte del usuario.

**Quinto:** por último, en la Tabla n°08, se determinó que la correlación es de (0,678), entre la participación ciudadana y las organizaciones, por lo que presenta una correlación positiva moderada, por lo que se recomienda mejorar las organizaciones tanto vecinales como sociales, que intervengan en la toma de decisiones de proyectos con fines sociales aportando en el desarrollo de las comunidades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (2016). *Estudio comparativo del nivel de implementación de la Participación ciudadana en el marco de Alianza para el gobierno abierto, en los países de Uruguay, Colombia, Chile y Perú en el periodo 2012-2014*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7554>
- Andina. (2017). *Estiman que Perú pierde unos US\$ 18,000 millones por evasión fiscal al año*. Recuperado el 20 de octubre de 2020, de <https://andina.pe/agencia/noticia-estiman-peru-pierde-unos-18000-millones-evasion-fiscal-al-ano-742735.aspx#:~:text=El%20Per%C3%BA%20pierde%20anualmente%20alrededor,TPC%20Group%2C%20Carlos%20Vargas%20Alencastre>
- Arias y Cevallos, R. (2018). *La participación ciudadana en la implementación de las políticas educativas. Cuadernos de Administración*, 31(53), 130-139.
- Baylón Patiño, K. J. (2017). *Participación ciudadana en la municipalidad del distrito de San Miguel, 2017*. Lima, Perú.
- Belleza, I. (2020). *Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43589>
- Callata, R. (2018). *Implementación de Políticas Públicas de Gobierno Electrónico como un Mecanismo de Lucha Contra la Corrupción en el Perú, 2016*. Tesis de posgrado, Universidad Católica Santa María, Escuela de posgrado, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7247>
- Cargua, A. (2016). *Propuesta de un sistema de participación ciudadana para articular a la ciudadanía con el GAD Parroquial rural de LLOA*. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas. Quito: Quito: UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10378/1/T-UCE-0003->

- Chacón, K. (2019). *Diseño de un mecanismo de medición del nivel de cumplimiento de la implementación de gobierno digital en los gobiernos locales del Estado peruano*. Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Lima, Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/15458>
- Cruzado, K. (2016). *La participación ciudadana y su incidencia en el uso efectivo de los servicios de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de posgrado, Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1249>
- Díaz, J. (2019). *Gestión de seguridad ciudadana y la participación de las juntas vecinales en el distrito de Bellavista, 2018*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36644>
- Escoffet, A. (2016). *Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio*. *Revista mexicana de investigación educativa*.
- Espinoza, E. (2017). *Documento electrónico y la calidad del servicio electrónico en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – Lima, 2017*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8949>
- Fernández, J. (2015). *Gobierno electrónico: análisis y tendencias*. *Revista del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo*, 47.
- Fernández, N. (2018). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018*". Tarapoto. Flores Cano, Y. Y. (2020). Representaciones Sociales Del Gobierno Electrónico. *Revista de Investigaciones le la Escuela de Posgrado*, 9(3), 1705-1717, doi: 10.26788/riepg.2020.3.185.
- Fernández, 2017. *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. Lima. San Martín : s.n., 2017. Tesis.



*Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas. Estado actual y tendencias futuras en América Latina.*

Gonzalo, J. (2015). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. Programa de Gestión Pública Área de Estado y Gobierno.*

Hernández, Juan, 2016. *La participación ciudadana en la construcción de ciudadanía en jóvenes universitarios de la ciudad de Puebla.* México, Colegio de la Frontera Norte. Puebla : s.n., 2016. Tesis.

Ignacio y Cosme, C. (2018). *La participación ciudadana en el distrito de Matahuasi.* Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ciencias de Trabajo Social, Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4795>

Layza, C. (2020). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019.* Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42826>.

Lizardo Galva, Reyson. 2018. *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica.* España, Universidad Complutense de Madrid. Madrid : s.n., 2018. Tesis.

Loayza y Ochoa, C. (2017). *Análisis al sistema trámite documentario y el servicio de atención en las universidades públicas de Lima Metropolitana.* Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2897>

Marallano, A. (2018). *El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017.* Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13623>

Molina, Y. (2017). *Plan estratégico de gobierno electrónico y administración pública en las Comisarías del distrito de Independencia 2016 (Tesis de Maestría).* Lima: Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle".

Muñoz, A. (2019). *Gobierno Abierto como mecanismo de participación*

*ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito*. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales. Quito: Quito: UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20625/1/T-UCE-0013-JUR-252.pdf>.

Paredes, E. (2020). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46350>

Pedraza, P. (2019). *Análisis y diseño de estrategias para el fortalecimiento de los mecanismos y espacios de participación ciudadana que permitan la disminución del abstencionismo electoral en el municipio de Zarzal - Valle del Cauca [recurso electrónico]*. Tesis de posgrado, Universidad del Valle sede Zarzal, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Zarzal. Recuperado el 22 de octubre de 2020, de <http://hdl.handle.net/10893/13593>

Puerta, A. (2016). *Las TIC como herramienta para la transformación e innovación de la administración pública en Colombia. Estudio de caso: avances y retos de la implementación del gobierno electrónico en la ciudad de Pereira*. Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Bogotá. Recuperado el 22 de octubre de 2020, de <http://hdl.handle.net/10554/35662>

Reynoso, O. (2018). *La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17687>

Rodríguez y Marko, I. (2015). *El Gobierno Electrónico y la Implementación de las*. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187-196.

Rojas, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U, 2011.

Rosario, M. (2019). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la*

- municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2019. (Tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Nuevo Chimbote, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41044>*
- Salazar, G. (2020). *Participación ciudadana y su incidencia en la seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45743>*
- Sánchez, J. (2015). *La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. Red de Revistas Científicas de América Latina, 51-73. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67642415003>*
- Simón Aylas, Willam. 2018. *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco. Pasco, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Yanacancha : s.n., 2018. Tesis.*
- Soriano, A. (2017). *Diseño y validación de instrumentos. Diálogos, 8(12), 19-40.*
- Soto, K. (2017). *Radio Capital: Ventana para el diálogo, debate y participación ciudadana. Tesis de posgrado, Universidad Jaime Bauste Meza, Escuela Profesional de Periodismo, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.bausate.edu.pe/handle/bausate/111>*
- Criado y Gil. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *Gestión y política pública, 22(spe), 03-48. Recuperado en 22 de febrero de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001&lng=es&tlng=es).*
- Torres, C. (2018). *El uso de estrategias con recursos digitales de comunicación para el fomento de la práctica reflexiva: el caso de la formación de educadoras de párvulo. Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica de Chile, Facultad de Comunicaciones Programa de Magíster en Comunicación Social Mención Comunicación y Educación, Santiago. Recuperado el 22 de octubre de 2020, de <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/22967>*
- Urquiza Ordinola, J. (2019). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco, 2019. Tesis de posgrado, Universidad César*

Vallejo, Tesis de posgrado, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39566>

Visurraga Agüero, J. M. (2014). *Gobierno electrónico móvil y su relación con la inclusión digital de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del distrito de Los Olivos, Lima 2014*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10692>

Ydrogo Díaz, M. A. (2019). *Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43239>

## ANEXO 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gobierno electrónico	Es el sistema de uso de una amplia variedad de TICs por parte de entes gubernamentales para proveer servicios a los administrados, el binomio gobierno electrónico y TICs genera las condiciones para ofrecer servicios públicos a los ciudadanos, que, en un contexto de sinergia, resulta en productos modernos. (Sánchez, 2015, p.21).	El gobierno electrónico se mide a través de sus dimensiones: presencia, interacción, transacción y transformación	Presencia	buscador online	1	Ordinal
				plano municipal	2	
				mapa web	3	
			Interacción	servicio móvil	4	
				call center municipal	5	
				mail municipal	6	
			Transacción	carpeta ciudadana	7	
				tramites online	8	
				web institucional	10-9	
				transacciones en red	11	
				servicio de mensajería	13-12	
			Transformación	participación ciudadana	14	
Participación ciudadana	Es el derecho que tiene el individuo de poder opinar, ante problemas que vengan ocurriendo a nivel social, debido a ello se busca aportar ideas que beneficien a la población, a través de estas políticas se busca el desarrollo, con la implementación de proyectos como educación y salud. (Díaz, 2019, p.23)	La participación ciudadana es interactuar con las decisiones de la Gestión pública, para mejorar los servicios que se brinda a la población, ayudando a identificar problemas para dar una pronta solución.	Grado de Participación ciudadana	Manipulación	16-15	Ordinal
				Influencia	17	
				Comunicación	19-18	
				Terapia	20	
			Accesibilidad	información útil	21	
			Espacios Públicos sociales	Seguridad ciudadana	23-22	
			Participación de las organizaciones	organizaciones sociales	24	
				organizaciones vecinales	25	
				sociedad civil	26	
			Mecanismos	Audiencia publica	27	
				Talleres informativos y participativos	29-28	
				Espacios adecuados para el dialogo	30	

# Base de datos:

	V1=Gobierno electronico												V2: Participacion ciudadana											
Muest	D1			D2			D3			D4			D5			D6	D7	D8			D9			
1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	3	3	
2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	
3	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	
4	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	
5	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	
6	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	
7	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	
8	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	
9	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	
10	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	
11	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	
12	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	
13	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	
14	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	
15	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	
16	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	
17	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	
18	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	
19	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	
20	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	
21	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	3	3	
22	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	
23	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	
24	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	
25	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	
26	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	
27	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	
28	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	
29	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	
30	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	
31	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	

32	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1
33	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1
34	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1
35	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2
36	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3
37	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
38	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
39	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2
40	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1
41	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3
42	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4
43	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3
44	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4
45	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2
46	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4
47	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4
48	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3
49	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4
50	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3
51	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4
52	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1
53	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1
54	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1
55	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2
56	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3
57	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
58	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
59	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2
60	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1
61	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3
62	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4
63	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3
64	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4

65	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2
66	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4
67	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4
68	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3
69	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4
70	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3
71	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4
72	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1
73	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1
74	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1
75	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2
76	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3
77	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
78	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
79	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2
80	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1
81	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3
82	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4
83	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3
84	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4
85	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2
86	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4
87	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4
88	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3
89	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4
90	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3
91	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4
92	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1
93	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1
94	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1
95	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2
96	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3
97	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2

98	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
99	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2
100	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1
101	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3
102	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4
103	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3
104	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4
105	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2
106	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4
107	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4
108	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3
109	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4
110	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3
111	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4
112	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1
113	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1
114	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1
115	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2
116	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3
117	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
118	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
119	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2
120	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1
121	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3
122	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4
123	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3
124	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4
125	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2
126	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4
127	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4
128	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3
129	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4
130	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3

131	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4
132	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1
133	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1
134	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1
135	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2
136	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3
137	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
138	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
139	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2
140	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1
141	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3
142	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4
143	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3
144	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4
145	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2
146	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4
147	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4
148	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3
149	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4
150	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3
151	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4
152	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1
153	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1
154	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1
155	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2
156	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3
157	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
158	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
159	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2
160	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1
161	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3
162	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4
163	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3

164	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4
165	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2
166	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4
167	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4
168	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3
169	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4
170	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3
171	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4
172	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1
173	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1
174	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1
175	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2
176	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3
177	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
178	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
179	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2
180	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1
181	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3
182	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4
183	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3
184	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4
185	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2
186	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4
187	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4
188	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3
189	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4
190	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3
191	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4
192	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1
193	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1
194	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1
195	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2
196	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3



197	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	
198	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	2
199	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2
200	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1
201	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3
202	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4
203	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3
204	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4
205	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2
206	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4
207	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4
208	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3
209	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4
210	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3
211	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4
212	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1
213	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1
214	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1
215	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2
216	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3
217	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
218	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1
219	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2
220	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1
221	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3
222	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4
223	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3
224	4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4
225	2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2
226	2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4
227	3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4
228	3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3
229	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4

230	2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3
231	1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3
232	2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4
233	3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3
234	3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2
235	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2
236	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1
237	1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
238	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1
239	1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2
240	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2
241	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3

## ANEXO 02: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X los recuadros correspondientes a cada pregunta.

#### ESCALA VALORATIVA

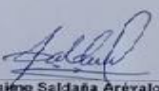
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
V1: GOBIERNO ELECTRONICO						
D1: Presencia						
1	¿Considera eficaz el trámite documentario online de la municipalidad?					
2	¿Le fue fácil ubicar la municipalidad provincial del Utcubamba en los planos?					
3	¿Le resulta incómodo poder ubicar las instalaciones del municipio a través de un mapa satelital?					
D2 : Interacción						
4	¿Crees que el servicio móvil es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en el Municipio?					
5	¿Recibiste algún tipo de capacitación sobre gestión call center en el municipio?					
6	¿Crees que el correo institucional del municipio es eficiente al compartir información con sus usuarios?					
D3: Transacción						
7	¿Aplican controles de seguridad para el almacenamiento de las carpetas ciudadanas en la ¿Municipalidad?					
8	¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?					
9	¿Le resulta más cómodo poder realizar sus procesos de pagos a través de la red?					
10	¿Considera eficaz el servicio de la web institucional del municipio?					
11	¿Cuentan con un servicio de mensajería óptimo y eficaz?					
D4: Transformación						
12	¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en el cambio digital de este gobierno?					

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
V2: PARTICIPACIÓN CIUDADANA						
D5: Grado de participación no ciudadana						
13	¿Crees que a menudo suele manipularse información con fines políticos?					
14	¿Crees que existe influencia por parte de las autoridades hacia el personal contratado?					
15	¿Sabes si existe un espacio de dialogo entre las autoridades del municipio y la población?					
16	¿Sabes si la municipalidad promueve actividades de terapia hacia la población que no tienen los recursos suficientes?					
D6 : Accesibilidad						
17	¿Crees que la información digital proporcionada es de fácil entendimiento para los usuarios?					
D7: Espacios públicos sociales						
18	¿Crees que la seguridad ciudadana es de aporte para mantener el orden y el bienestar a nivel social?					
D8: Participación de las organizaciones						
19	¿Sabes si las organizaciones sociales reciben apoyo de la entidad?					
20	¿Crees que las organizaciones vecinales aportan con ideas claras para el desarrollo de las comunidades?					
21	¿Sabe si existe algún acuerdo entre alguna organización y el municipio que aporte en el bien común a nivel social?					
D9: Mecanismos						
22	¿Crees que a través de la audiencia pública se mejorara el dialogo entre el usuario y las autoridades respectivas					
23	¿Crees que los talleres informativos promueven la participación de la ciudadanía?					
24	¿Tiene conocimiento si los espacios donde se realizan los diálogos informativos cuentan con un ambiente confortable?					

## ANEXO 03: Validez y confiabilidad de instrumentos

VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS															
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO															
TÍTULO: Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba - 2020."															
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta			Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
							Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gobierno electrónico	Presencia	Buscador Online	1.- ¿Considera eficaz el trámite documentario online de la Municipalidad?				X		X		X				
		Plano Municipal	2.- ¿Le fue fácil ubicar la Municipalidad provincial de Utcubamba en los planos?				X		X		X		X		
		Mapa Web	3.- ¿Le resulta incómodo poder ubicar las instalaciones del Municipio a través de un mapa satelital?				X		X		X		X		
	Interacción	Servicio Móvil	4.- ¿Crees que el servicio móvil es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la gestión del Municipio?				X		X		X		X		
		Call Center Municipal	5.- ¿Recibiste algún tipo de capacitación sobre gestión Call Center en el Municipio?				X		X		X		X		
		Mail Municipal	6.- ¿Crees que el correo institucional del Municipio es eficiente al compartir información con sus usuarios?				X		X		X		X		
	Transacción	Carpetas Ciudadanas	7.- ¿Aplican controles de seguridad para el almacenamiento de las carpetas ciudadanas en la Municipalidad?				X		X		X		X		
		Trámites Online	8.- ¿Crees que los trámites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder hacer sus actividades?				X		X		X		X		
		Transacciones de Red	9.- ¿Le resulta más cómodo poder realizar sus procesos de pagos a través de la red?				X		X		X		X		
		Web Institucional	10.- ¿Considera eficaz el servicio de la web institucional del Municipio?				X		X		X		X		
		Servicio de Mensajería	11.- ¿Cuentan con un servicio de mensajería óptimo y eficaz?				X		X		X		X		
		Transformación	12.- ¿Piensas que la participación ciudadana influenciará en los cambios digitales de este Gobierno?				X		X		X		X		
Participación ciudadana	Grado de no Participación ciudadana	Manipulación	13.- ¿Crees que a menudo existe manipulación de información con fines políticos?				X		X		X		X		
		Influencia	14.- ¿Crees que existe influencia por parte de las autoridades hacia el personal contratado?				X		X		X		X		
		Comunicación	15.- ¿Sabes si existe un espacio de diálogo entre las autoridades del Municipio y la población?				X		X		X		X		
		Terapia	16.- ¿Sabes si la Municipalidad promueve actividades de terapia hacia la población que no tiene los recursos suficientes?				X		X		X		X		
	Accesibilidad	Información Útil	17.- ¿Crees que la información digital proporcionada es de fácil entendimiento para los usuarios?				X		X		X		X		
		Seguridad Ciudadana	18.- ¿Crees que la seguridad ciudadana es de aporte para mantener el orden y el bienestar a nivel social?				X		X		X		X		
	Espacios públicos sociales	Organizaciones Sociales	19.- ¿Sabes si las organizaciones sociales reciben apoyo de la entidad?				X		X		X		X		
		Organizaciones Vecinales	20.- ¿Crees que las organizaciones vecinales aportan con ideas nuevas para el desarrollo de las comunidades?				X		X		X		X		
		Sociedad Civil	21.- ¿Sabes si existe algún acuerdo entre alguna organización y el Municipio que aporte en el bien común a nivel social?				X		X		X		X		
	Mecanismos	Audiencia Pública	22.- ¿Crees que a través de la audiencia pública se mejorará el diálogo entre el usuario y las autoridades respectivas?				X		X		X		X		
		Talleres Informativos y Participativos	23.- ¿Crees que los talleres informativos promueven la Participación de la ciudadanía?				X		X		X		X		
		Espacios Adecuados para el Diálogo	24.- ¿Crees conveniente si los espacios donde se realizan los diálogos informativos cuentan con un ambiente confortable?				X		X		X		X		

  
**Mg. Jaime Saldaña Arévalo**  
 DNI 27267591

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL  
INSTRUMENTO**

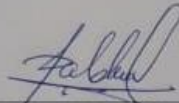
**Nombre del instrumento:** Matriz de Validación del Instrumento  
**Objetivo:** Tener datos sobre la Gobierno electrónico y participación  
ciudadana Utcubamba  
**Dirigido:** Municipalidad Provincial de Utcubamba

**Valoración del instrumento:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

**Nombres y Apellidos del evaluador:** JAIME SALDAÑA AREVALO

**Grado académico del evaluador:** Maestro en Psicología Educativa



Mg. Jaime Saldaña Arevalo  
DNI 27267991

# VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba - 2020."

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
								Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Gobierno electrónico	Presencia	Buscador Online	1.- ¿Considera eficaz el tramite documentario online de la Municipalidad?					X		X		X				
		Plano Municipal	2.- ¿Le fue fácil ubicar la Municipalidad provincial de Utcubamba en los planos?					X		X		X		X		
		Mapa Web	3.- ¿Le resulta incómodo poder ubicar las instalaciones del Municipio a través de un mapa satelital?					X		X		X		X		
	Interacción	Servicio Móvil	4.- ¿Crees que el servicio móvil es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en la gestión del Municipio?					X		X		X		X		
		Call Center Municipal	5.- ¿Recibiste algún tipo de capacitación sobre gestión Call Center en el Municipio?					X		X		X		X		
		Mail Municipal	6.- ¿Crees que el correo institucional del Municipio es eficiente al compartir información con sus usuarios?					X		X		X		X		
	Transacción	Carpeta Ciudadana	7.- ¿Aplican controles de seguridad para el almacenamiento de las carpetas ciudadanas en la Municipalidad?					X		X		X		X		
		Tramites Online	8.- ¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder hacer sus actividades?					X		X		X		X		
		Transacciones de Red	9.- ¿Le resulta más cómodo poder realizar sus procesos de pagos a través de la red?					X		X		X		X		
		Web Institucional	10.- ¿Considera eficaz el servicio de la web institucional del Municipio?					X		X		X		X		
		Servicio de Mensajería	11.-¿Cuentan con un servicio de mensajería optimo y eficaz?					X		X		X		X		
	Transformación	Participación Ciudadana	12.- ¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en los cambios digitales de este Gobierno?					X		X		X		X		

Participación ciudadana	Grado de no Participación ciudadana	Manipulación	13.- ¿Crees que a menudo suele manipularse información con fines políticos?						X		X		X		X		
		Influencia	14.- ¿Crees que existe influencia por parte de las autoridades hacia el personal contratado?						X		X		X		X		
		Comunicación	15.- ¿Sabes si existe un espacio de diálogo entre las autoridades del Municipio y la población?						X		X		X		X		
		Terapia	16.- ¿Sabes si la Municipalidad promueve actividades de terapia hacia la población que no tiene los recursos suficientes?						X		X		X		X		
	Accesibilidad	Información Útil	17.- ¿Crees que la información digital proporcionada es de fácil entendimiento para los usuarios?						X		X		X		X		
	Espacios públicos sociales	Seguridad Ciudadana	18.- ¿Crees que la seguridad ciudadana es de aporte para mantener el orden y el bienestar a nivel social?						X		X		X		X		
	Participación de las organizaciones	Organizaciones Sociales	19.- ¿Sabes si las organizaciones sociales reciben apoyo de la entidad?						X		X		X		X		
		Organizaciones Vecinales	20.- ¿Crees que las organizaciones vecinales aportan con ideas claras para el desarrollo de las comunidades?						X		X		X		X		
		Sociedad Civil	21.- ¿Sabe si existe algún acuerdo entre alguna organización y el Municipio que aporte en el bien común a nivel social?						X		X		X		X		
	Mecanismos	Audiencia Pública	22.- ¿Crees que a través de la audiencia pública se mejorara el dialogo entre el usuario y las autoridades respectivas?						X		X		X		X		
		Talleres Informativos y Participativos	23.- ¿Crees que los talleres informativos promueven la Participación de la ciudadanía?						X		X		X		X		
		Espacios Adecuados para el Diálogo	24.- ¿Tiene conocimiento si los espacios donde se realizan los diálogos informativos cuentan con un ambiente confortable?						X		X		X		X		

  
**Mg. Humbelina Rosa Mego Cervera**  
 DNI 33677177

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:** Matriz de Validación del Instrumento

**Objetivo:** Tener datos sobre la Gobierno electrónico y participación ciudadana  
Utcubamba

**Dirigido:** Municipalidad Provincial de Utcubamba

**Valoración del instrumento:**

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

**Nombres y Apellidos del evaluador:** Humbelina Rosa Mego Cervera

**Grado académico del evaluador:** Maestro en Psicología Educativa

  
Mg. Humbelina Rosa Mego Cervera  
DNI 33677177



## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### Análisis de confiabilidad de instrumento

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	SUM A
1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	64,00
3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	1	3	3	4	5	3	3	1	4	4	4	74,00
3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	5	3	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	3	3	80,00
4	3	3	4	3	2	3	5	4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	1	4	5	4	81,00
2	1	3	3	1	1	4	2	1	3	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	1	2	60,00
2	3	2	3	1	2	5	3	1	3	4	1	3	5	4	5	5	1	1	1	1	5	5	4	70,00
3	2	1	1	2	1	5	3	2	3	4	5	2	4	5	4	1	2	5	1	5	1	5	4	71,00
3	2	1	5	3	1	2	4	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	3	82,00
3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	3	3	4	3	5	4	3	1	5	4	2	4	71,00
2	1	1	1	1	1	4	2	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	75,00
1	4	3	3	2	5	4	1	1	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4	71,00
2	5	3	2	2	5	5	1	1	3	3	4	3	2	5	5	1	2	3	4	5	3	4	1	74,00
3	3	1	1	1	3	5	3	5	2	4	3	2	2	4	1	3	1	2	3	1	2	3	1	59,00
3	5	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1	55,00
2	2	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	1	2	2	2	44,00
3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	3	46,00
1	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	34,00
1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1	39,00
1	2	2	1	1	3	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	42,00
1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1	42,00

#### Confiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
,869	24

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  - Alfa de Cronbach

K - Número de ítems

$V_i$  - Varianza de cada ítem

$V_t$  - varianza del total

$\alpha$	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
<= 0,5	inaceptable

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Crombach	N de elementos
,869	24

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Crombach si se elimina el elemento
1.- ¿Considera eficaz el trámite documentario online de la municipalidad?	59,50	226,368	,529	,862
2.- ¿Le fue fácil ubicar la municipalidad provincial del Utcubamba en los planos?	59,10	244,200	-,086	,877
3.- ¿Le resulta incómodo poder ubicar las instalaciones del municipio a través de un mapa satelital?	59,85	232,661	,367	,866
4.- ¿Crees que el servicio móvil es de utilidad para informar a los usuarios sobre las actividades que se vienen realizando en el municipio?	59,30	228,116	,360	,866
5.- ¿Recibiste algún tipo de capacitación sobre gestión call center en el municipio?	59,85	234,450	,294	,867
6.- ¿Crees que el correo institucional del municipio es eficiente al compartir información con sus usuarios?	59,40	241,095	-,004	,876

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se se elimina el Elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Crombach se elimina el elemento
7.- ¿Aplican controles de seguridad para el almacenamiento de las carpetas ciudadanas en la Municipalidad?	58,65	226,555	,357	,866
8.- ¿Cree que los tramites online son más eficaces y le ahorran mucho tiempo para poder realizar sus actividades?	59,40	222,568	,486	,862
9.- ¿Le resulta más cómodo poder realizar sus procesos de pagos a través de la red?	59,50	230,158	,262	,869
10.- ¿Considera eficaz el servicio de la web institucional del municipio?	59,60	226,884	,424	,864
11.- ¿Cuentan con un servicio de mensajería optimo y eficaz?	58,65	212,029	,680	,855
12.- ¿Piensas que la participación ciudadana influenciara en los cambios digitales de este gobierno?	58,85	213,292	,633	,857
13.- ¿Crees que a menudo suele manipularse información con fines políticos?	59,10	222,516	,638	,859
14.- ¿Crees que existe influencia por parte de las autoridades hacia el personal contratado?	59,25	220,303	,488	,862
15.- ¿Sabes si existe un espacio de dialogo entre las autoridades del municipio y la población?	58,70	218,116	,570	,859
16.- ¿Sabes si la municipalidad promueve actividades de terapia hacia la población que no	58,60	219,411	,557	,860

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Crombach si se elimina el elemento
17.- ¿Crees que la información digital proporcionada es de fácil entendimiento para los Usuarios?	58,65	218,976	,451	,863
18.- ¿Crees que la seguridad ciudadana es de aporte para mantener el orden y el bienestar a nivel social?	59,15	216,871	,526	,861
19.- ¿Sabes si las organizaciones sociales reciben apoyo de la Entidad?	59,10	216,095	,616	,858
20.- ¿Crees que las organizaciones vecinales aportan con ideas claras para el desarrollo de las Comunidades?	59,00	224,211	,329	,868
21.- ¿Sabe si existe algún acuerdo entre alguna organización y el municipio que aporte en el bien común a nivel social?	59,30	225,063	,277	,871
22.- ¿Crees que a través de la audiencia pública se mejorará el dialogo entre el usuario y las autoridades respectivas?	58,65	218,976	,521	,861
23.- ¿Crees que los talleres informativos promueven la participación de la ¿Ciudadanía?	58,85	213,818	,679	,856
24.- ¿Tiene conocimiento si los espacios donde se realizan los diálogos informativos cuentan con un ambiente confortable?	59,10	221,358	,556	,860

#### ANEXO 04: Cálculo del tamaño de la muestra

Para determinar la muestra se empleará la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times q}{E^2}$$

Donde:

N = Población = 644 usuarios

n = Tamaño de la muestra =?

Z = Desviación estándar, límite de confianza = 1.96

p = Probabilidad de éxito en obtener información = 0.5

q = 1-p; probabilidad de fracaso = 0.5

E = Margen de error aceptable = 0.05



$$n_0 = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

$$n_0 = 384.16$$

Ahora calculamos la muestra total con la siguiente formula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$
$$n = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{700}}$$
$$n = 241 \text{ personas}$$

## ANEXO 05: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL UTCUBAMBA	<b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA</b> Creada el 30 de mayo de 1984 – Ley N° 23843 <b>SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Reg. Doc:260845 Reg. Exp:160085 Folios. :01</div>  REPÚBLICA DEL PERÚ
--	--	--

"Año de la Universalización de la Salud"

Bagua Grande, 19 de noviembre del 2020.

**CARTA N°267-2020-SGRH/GAF/MPU-BG**

Señorita:  
**Lic. DANILA MEGO CERVERA**  
Estudiante Programa Académico de Maestría  
Universidad Cesar Vallejo

Presente. -

**ASUNTO:** AUTORIZACIÓN PARA TOMA DE ENCUESTAS

**REF.** : Carta s/n del 01/11/2020 Doc.258850 Exp.160085

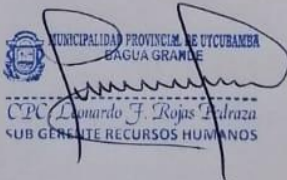
\*\*\*\*\*

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo, y a la vez en atención al documento de la referencia, con el cual el Coordinador de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Chimbote, esta solicitando que se le otorgue las facilidades para que pueda aplicar sus encuestas/entrevistas.

En consecuencia, debo comunicarle que está autorizada para realizar la toma de sus encuestas/ entrevistas, al personal que labora en la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

  
**CPC Leonardo F. Rojas Palaza**  
SUB GERENTE RECURSOS HUMANOS

C.C.:  
Archivo  
F.P.



### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo (apellidos y nombres) Mego Cervera Danila, egresado de la Escuela de posgrado Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (Sede o campus), Chimbote declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "Gobierno Electrónico y su relación con la Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba-2020." Es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Autor	
Paterno Materno, Nombre1	Mego Cervera Danila
DNI: 41353037	Firma
ORCID: 0000-0001-8147-8281	